

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Promosi penjualan merupakan hal yang sangat penting karena merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan pemasaran suatu bisnis. Digunakan sebagai sarana perusahaan mencapai tujuan dari apa yang telah ditetapkan. Program promosi penjualan akan mencakup tindakan yang akan diambil, ruang lingkup tanggung jawab, wewenang anggota organisasi dan informasi lainnya. Promosi dapat membantu perusahaan memperkenalkan produknya kepada masyarakat. Perusahaan mengembangkan berbagai sarana promosi untuk dapat menarik minat masyarakat terhadap produk yang ditawarkan. Dengan demikian, masyarakat akan tertarik dan mengkonsumsi produk perusahaan. Dengan demikian tujuan perusahaan akan tercapai melalui kegiatan promosi, promosi merupakan alat komunikasi antara perusahaan dengan konsumen. Sekaligus sebagai alat untuk mempengaruhi konsumen dalam melakukan aktivitas pembelian sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.²

Dalam dunia perbankan, diantara strategi promosi yang ada, Bank menjadikan pemasaran melalui bentuk *personal selling* sebagai langkah terpenting untuk meningkatkan jumlah nasabah, bank perlu kreatif dan memperhatikan cara menjual produknya sehingga dapat menarik minat masyarakat. Strategi jemput bola merupakan sebuah presentasi atau penyajian

² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Alfabeta: Bandung, 2012),hal. 169.

yang digunakan oleh penyedia jasa atau penjual produk untuk melakukan kegiatan pemasaran dengan menghubungi atau mengunjungi secara langsung calon pelanggan atau pelanggan penabung untuk mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya. Sistem seperti ini diterapkan dan dilakukan hampir kesemua perusahaan dalam meningkatkan penjualannya. Strategi ini cukup efektif karena pelaku usaha dapat mendekatkan usahanya dengan pelanggan dan memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. Metode yang digunakan berupa layanan pengiriman, penawaran menggunakan teknologi komunikasi dan langsung ke tempat kejadian.³

Kegiatan perbankan adalah menghimpun dana (*funding*). Pengertian *funding* berarti menghimpun atau mencari dana dari masyarakat umum. Hal ini dilakukan oleh bank dengan menerapkan berbagai strategi agar masyarakat menginvestasikan uangnya dalam bentuk tabungan. Saat ini perkembangan perbankan syariah di Indonesia mengalami kemajuan yang relatif pesat. Perbankan syariah sebagai lembaga keuangan yang menggunakan sistem berbasis syariah tumbuh dan berkembang berdasarkan Al-Qur'an dan Hadits, bank syariah memiliki banyak keunggulan karena tidak hanya mengandalkan syariah untuk melakukan transaksi dan operasional yang halal, tetapi terbuka dan terspesialisasi tidak hanya kepada nasabah muslim tetapi juga non muslim. Hal ini menunjukkan bahwa bank syariah memberikan kesempatan yang sama kepada semua nasabah dan tidak membedakan.⁴

³ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005), hal 1.

⁴ Amir Machmud, Rukman, *Bank Syariah*, (Jakarta: Erlangga, 2010), hal.7.

Lembaga keuangan syariah didirikan untuk mempromosikan dan mengembangkan prinsip-prinsip Islam dan syariah. Keputusan nasabah untuk menabung merupakan hasil akhir dari suatu pembelian, yang didefinisikan sebagai sikap dan niat berperilaku dimasa yang akan datang. Konsumen mempertimbangkan produk suatu perusahaan ketika memutuskan untuk melakukan transaksi. Produk meliputi dua macam, yaitu barang dan jasa. Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh pihak lain, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak memiliki kepemilikan dalam transaksi keuangan dan bisnis terkait. Produk-produk yang dipasarkan oleh Bank Panin Dubai Syariah salah satunya adalah produk penghimpun dana, merupakan penyedia fasilitas pembiayaan yang diharapkan dapat menunjang investasi. Salah satunya adalah Tabungan Haji. Produk Tabungan Haji adalah produk penghimpun dana yang ditawarkan kepada masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji atau berniat untuk merencanakan haji.

Untuk mendukung pelaksanaan haji dari tanah air untuk menunaikan ibadah haji dan umroh di Arab Saudi, pemerintah bahkan telah mengembangkan berbagai kebijakan dan pedoman operasional penyelenggaraan haji. Yang diatur pada UU No. 13 Tahun 2008 bahkan secara tegas mengatur pengelolaan pelayanan dan pengelolaan kegiatan haji di tanah air. Berdasarkan fakta, Indonesia merupakan penyumbang jamaah haji terbesar di dunia. Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, terbentang dari Sabang sampai Merauke, sehingga banyak bank konvensional membuka unit syariah. Selain itu, bank syariah berpartisipasi

dalam menghasilkan berbagai jenis produk tabungan, termasuk produk tabungan haji dan umrah. Semakin banyak bank melihat peluang ini dan menghasilkan produk tabungan serupa, persaingan menjadi semakin ketat, sehingga diperlukan strategi pemasaran khusus untuk menarik nasabah.

Pada setiap tahunnya minat umat muslim diseluruh dunia untuk melaksanakan ibadah haji selalu meningkat terkhusus umat muslim Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat dari data dilaman databoks yang menyatakan, sejak tahun 2016, jumlah jemaah Indonesia selalu meningkat. Pada tahun 2018 jemaah haji Indonesia mencapai 203.350 jiwa, naik 0,13% dari tahun sebelumnya yang sebesar 203.070. Peningkatan tertinggi terjadi pada tahun 2017 yang mencapai 31,5%. Peningkatan ini seiring dengan penambahan kuota haji menjadi 221.000 orang, ditahun 2018 mencapai 203.350 orang, dan pada tahun 2019 mencapai 212.730 orang. Namun ditahun 2020 hanya 13 orang dikarenakan pembatalan ibadah haji karena pandemi, jemaah merupakan orang yang tinggal di Madinah dan sekitarnya, dan ditahun 2021 hanya 327 orang, pembatalan ibadah haji karena pandemi, jemaah adalah orang yang tinggal di Madinah dan sekitarnya.⁵

Peningkatan minat umat muslim Indonesia untuk berangkat ibadah haji membuat meningkatnya pula jumlah pendaftar ibadah haji. Akibatnya daftar tunggu (*waiting list*) di Indonesia semakin lama. Menurut data yang telah dirilis Kementerian Agama pada tahun 2021 daftar tunggu pemberangkatan ibadah haji sudah mencapai 46 tahun. Daftar tunggu terlama tersebut ada di

⁵ <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/02/28/berapa-jumlah-jemaah-haji-di-indonesia>. Di akses pada Selasa 19 April 2022 pukul 4.20

Kabupaten Bantaeng, Provinsi Sulawesi Selatan. Pengertian *waiting list* itu sendiri merupakan daftar tunggu jemaah haji yang akan diberangkatkan ke Arab Saudi. Berkaca dari daftar tunggu yang tergolong sangat lama dan usia jemaah haji yang pada saat mendaftar rata-rata berada diusia 35-50 tahun, maka akan banyak kemungkinan terjadi pada masa penantian hingga waktu keberangkatan. Kemungkinan tersebut antara lain; meninggal pada waktu penantian, fisik yang mulai lemah serta jemaah dengan risiko tinggi karena jemaah sudah memasuki usia lanjut ketika waktu keberangkatan. Padahal pada dasarnya ibadah haji dilakukan bagi mereka yang tidak hanya mampu secara finansial saja tetapi juga mampu secara fisik. Sebagai dampak dari waktu tunggu haji yang begitu lama, maka penting bagi pemerintah untuk mensosialisasikan terkait pendaftaran haji diusia muda, agar ketika waktu keberangkatan belum memasuki usia lanjut dan mengurangi risiko tinggi. Pendaftaran haji diusia muda berkisar pada usia 12-15 tahun, sehingga pada usia 35-50 tahun jemaah dapat menunaikan ibadah haji dengan kondisi yang baik dan semakin menambah kualitas perjalanan ibadah haji.⁶

Disini peneliti memilih untuk melakukan penelitian di Bank Panin Dubai Syariah, karena masih sangat sedikit penelitian yang pernah dilakukan di Bank Panin Dubai Syariah. dan Bank Panin Dubai Syariah termasuk bank syariah besar di Indonesia, namun sepertinya belum banyak yang berkunjung, lalu yang terakhir Peneliti berasumsi bahwa Bank Panin Dubai Syariah belum

⁶ Rizki Khairunnisa, *Urgensi Sosialisasi Pendaftaran Ibadah Haji Diusia Muda Sebagai Upaya Pemerintah Menghadapi Waiting List Haji Di Indonesia*, Jurnal Manajemen Dakwah Volume 5, Nomor 1, 2020, hal.78

begitu dikenal di masyarakat. Buktinya beberapa teman sekelas saya tidak mengerti ketika ditanya tentang Bank Panin Dubai Syariah.

Dengan mencermati permasalahan yang ada di Bank Panin Dubai Syariah Tulungagung, promosi dengan strategi jemput bola menjadi bagian terpenting untuk meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji. Promosi adalah kegiatan terakhir dalam bauran pemasaran setelah produk, harga, dan tempat, dan merupakan kegiatan yang sering diidentikkan dengan aktivitas pemasaran dalam arti sempit. Dalam kegiatan ini, setiap perusahaan berusaha untuk mempromosikan semua produk dan layanannya secara langsung dan tidak langsung. Salah satu tujuan promosi adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah baru. Pada saat itu program promosi juga berpengaruh untuk mengingatkan nasabah tentang produk, mendorong nasabah untuk membeli, dan terakhir juga akan meningkatkan citra bank di mata nasabah.

Oleh sebab itu berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul "**EFEKTIVITAS STRATEGI JEMPUT BOLA PADA PRODUK TABUNGAN HAJI UNTUK KALANGAN MUDA DI BANK PANIN DUBAI SYARIAH TULUNGAGUNG**"

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan, Maka yang menjadi fokus penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana strategi jemput bola pada produk tabungan haji yang dilakukan oleh Bank Panin Dubai Syariah Tulungagung?
2. Bagaimana tanggapan para kalangan muda tentang gerakan haji muda yang ada di Bank Panin Dubai Syariah Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan Rumusan Masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas strategi jemput bola pada produk tabungan haji yang dilakukan oleh Bank Panin Dubai Syariah Tulungagung.
2. Untuk mengetahui tanggapan para kalangan muda tentang gerakan haji muda yang ada di Bank Panin Dubai Syariah Tulungagung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat penelitian secara teoritis
 - a. Dapat dimanfaatkan oleh lembaga akademik baik dosen maupun mahasiswa sebagai informasi dan referensi pembelajaran dalam bidang keuangan (khususnya bank syariah)
 - b. Memberikan kontribusi keilmuan sehingga dapat dijadikan referensi bagi para penulis lain
2. Manfaat penelitian secara praktis
 - a. Bagi Penulis:
 - 1) Menambah wawasan tentang bank syariah di Indonesia.
 - 2) Mempraktikkan teori tentang perbankan syariah yang telah dipelajari.

3) Menambah pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah-masalah yang ada di masyarakat sebelum terjun dalam dunia kerja yang sebenarnya

b. Bagi Lembaga Pendidikan (UIN SATU):

sebagai sarana untuk menjembatani hubungan antara bank syariah khususnya Bank Panin Dubai Syariah Tulungagung dengan penyelenggara jurusan untuk kerja sama lebih lanjut.

c. Bagi Bank Panin Dubai Syariah Tulungagung

- 1) Memberikan masukan melalui saran dan kritik yang bermanfaat.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat dalam menentukan langkah selanjutnya ke arah yang lebih baik, khususnya sebagai bahan evaluasi atas kinerja bank syariah selama ini dalam menghadapi kompetisi dalam dunia perbankan nasional

d. Bagi Peneliti Selanjutnya :

Sebagai sarana pijakan untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut dengan memperluas penelitian dari sisi yang berbeda.

e. Bagi nasabah

Memberi informasi bagi nasabah mengenai tabungan haji.

E. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah dalam memahami judul skripsi ini, maka diperlukan uraian terhadap penegasan arti dan makna dari beberapa istilah yang digunakan dari judul ini guna menghindari kesalahpahaman dalam pemakaian judul.

1. Penegasan Konseptual

a. Strategi Jemput Bola

Menurut Kasmir (2004), strategi jemput bola adalah kegiatan promosi produk yang dilakukan oleh agen perbankan dengan melayani dan ikut mempengaruhi nasabah dengan bahasa yang dapat menggugah minat calon nasabah untuk berpartisipasi. Dalam dunia perbankan, jual beli tidak hanya dilakukan oleh agen yang bergerak di bidangnya, tetapi juga semua agen perbankan dapat terlibat dalam penjualan individu, mulai dari kebersihan layanan, keamanan hingga staf bank. Strategi jemput bola juga dapat dilakukan oleh staf profesional mereka seperti sales yang melakukan penjualan dari pintu ke pintu atau *door to door*.

b. Produk

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan, atau dikonsumsi untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan.⁷

c. Tabungan Haji

Tabungan Haji adalah tabungan berakad wadiah yang ditujukan untuk perencanaan ibadah Haji, dimana dananya tidak dapat dilakukan penarikan kecuali untuk pembayaran biaya ibadah Haji.

d. Kalangan Muda

⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga, Jilid 2, Edisi Keenam), hlm. 54.

Kalangan muda adalah warga negara Indonesia yang memasuki periode penting pertumbuhan dan perkembangan yang berusia 16 sampai 30 tahun.

2. Penegasan Operasional

a. Strategi Jemput Bola

Strategi jemput bola adalah strategi pemasaran aktif dimana penjual akan memberikan penawaran tentang barang yang dijual kepada konsumen secara langsung.

b. Gerakan Haji Muda

Gerakan haji muda diadakan untuk memotivasi dan menyadarkan kaum muda akan pentingnya ibadah haji, serta solusi untuk mengatasi daftar tunggu keberangkatan haji yang semakin tahun semakin bertambah lama.

F. Sistematika Penulisan.

Untuk mencapai hasil yang sistematis, penulis harus mengembangkan penulisan yang sistematis sehingga dapat menyajikan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Sistematika dalam penulisan skripsi ini antara lain:

1. Bagian Awal

Pada bagian ini berisi: halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak

2. Bagian Utama

BAB I : PENDAHULUAN terdiri dari:

- (a) Konteks penelitian, (b) fokus penelitian, (c) tujuan penelitian, (e) manfaat penelitian, (f) penegasan istilah, dan (g) sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA, terdiri dari:

- (a) kajian fokus pertama, (b) kajian fokus kedua dan seterusnya, (c) hasil penelitian terdahulu, (d) kerangka berpikir teoritis atau paradigmatic.

BAB III : METODE PENELITIAN, terdiri dari:

- (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) lokasi penelitian, (c) kehadiran peneliti, (d) data dan sumber data, (e) teknik pengumpulan data, (f) teknik analisis data, (g) pengecekan keabsahan temuan, dan (h) tahap-tahap penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN, terdiri dari:

- (a) paparan data, dan (b) temuan penelitian.

BAB V : PEMBAHASAN,

berisi tentang analisis dengan cara melakukan konfirmasi dan sintesis antara temuan penelitian dengan teori dan penelitian yang ada.

BAB VI : PENUTUP, terdiri dari:

- (a) kesimpulan dan (b) saran atau rekomendasi.